

# 総合オンブズパーソン制度

## 総合オンブズパーソン制度とは

市政などに関する苦情を、公

正で中立的な立場のオンブズパーソン(語源はスウェーデン語で、市民に代わって権利を守る人)が迅速に調査し解決する制度です。

必要に応じて市などに対し、意見、勧告、制度の改善などを提言します。

## 平成26年度の運用状況の概要

26年度の相談件数は6件で、そのうち苦情申し立てに至った

ものは4件でした。苦情申し立ての内容と結果は左の表のとおりです。

26年度の運用状況を取りまとめた「平成26年度昭島市総合オンブズパーソン運用状況報告書」は、市役所2階行政資料コーナー、あいぽつく、各市立会館、市民図書館などをご覧ください。また、市ホームページにも掲載しています。

## 苦情申し立ての対象

市が行っている業務や職員の仕事に対して、違法・不相当など

## ▼総合オンブズパーソン制度の苦情申し立て内容と結果(要約)

苦情申し立て内容【 】内は担当部	結果(オンブズパーソンによる調査、意見、勧告など)
市からの要請で寄附した土地について(25年度からの継続案件) 【都市整備部】	苦情申し立てを取り下げる旨の申し出があったため、調査を中止した。
東部出張所の職員の対応について 【市民部】	市に対して、市民サービスの現場における接遇について、モラルとスキルの改善向上を実現すべく、積極的かつ継続的に取り組むよう要望した。
私道の水道工事に関する水道部の対応について 【水道部】	市は、私道内配水管布設工事を行うための要件や、申請方法などを明確にする要綱などを定め、市民に公表すべきである。また、過去に不適切な工事事例があったことなどを議会に報告し、市民に公表すべきである。
学校の担任について 【学校教育部】	平成27年度へ調査継続
いじめに対する学校及び教育委員会の対応について 【学校教育部】	平成27年度へ調査継続

と感じた場合、自身の利害に関することなら、ごなためでも苦情を申し立てることができます。

ただし、その事実があった日の翌日から1年を経過したと、裁判などで係争中のことまたは確定したと、議会に関することなどを除きます。

市の機関だけでなく、市と協定を結んだ公共的団体、民間福祉事業者、私立保育園なども対象になります。協定を結んでいる事業者は市ホームページをご覧ください。また、オンブズパーソン・市政相談担当へお問い合わせください。

## 苦情申し立ての方法

苦情申立書(市の施設にあるほか、市ホームページからダウンロードも可)を、市役所オンブズパーソン・市政相談担当へ提出してください。郵送(専用封筒あり)やファックス 544 5 1 2 1でも提出できます。

## 調査の結果

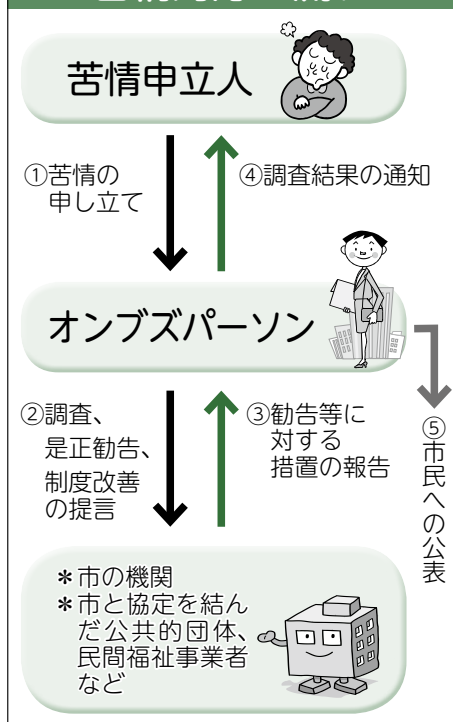
調査の結果は、苦情を申し立てた方に文書で通知します。また、オンブズパーソンが市に対して、意見、勧告、提言を

した場合は、その内容と、市が行った是正などの措置も報告します。

苦情に関する相談はオンブズパーソン相談へ  
オンブズパーソンによる相談

(月4回/予約制)を実施しています。相談日は「広報あきしま」の毎月1日号に掲載しています。☆詳しくは、オンブズパーソン・市政相談担当へ。

## 苦情対応の流れ



## 教育に関する大綱を策定

法律の改正に伴い、地域の実情に応じ、教育、学術及び文化の振興に関する総合的な施策の大綱を定めることとなりました。

5月28日に開催された総合教育会議での協議を踏まえ、第五次昭島市総合基本計画の基本構想におけるまちづくりの理念として掲げる「人間尊重」と「環境との共生」のもと、教育に関する大綱を定めました。

この大綱に基づき、第2次昭島市教育振興基本計画の確実な実現に努めます。

大綱は、市役所2階行政資料コーナー及び市ホームページをご覧ください。

☆詳しくは、企画政策課へ。